

# KEEFEKTIFAN PELAYANAN KTP-EL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PAREPARE

Iin Setyawati<sup>1</sup>

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

email : [iinsetyawatii@gmail.com](mailto:iinsetyawatii@gmail.com)

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Keefektifan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 8 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan terdiri dari empat cara yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keefektifan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare, berada dalam kategori cukup efektif. Hal ini ditunjukkan melalui fokus penelitian yaitu: 1) prosedur pelayanan berada dalam kategori efektif 2) kedisiplinan pegawai berada dalam kategori efektif 3) keadilan pemberian layanan berada dalam kategori cukup efektif 4) kewajaran biaya ditetapkan dengan efektif 5) kenyamanan pelayanan berada dalam kategori cukup efektif.*

**Keywords:** keefektifan pelayanan ktp-el

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang menganut sistem pemerintahan presidensial. Sebagai sebuah negara yang sangat menjunjung tinggi nilai kesatuan, Indonesia menerapkan sistem pemerintahan terpusat dengan memiliki satu tujuan utama. Tujuan pembangunan nasional Indonesia termuat di dalam Pembukaan UUD 1945 alinea ke empat yang berbunyi, “melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”.<sup>2</sup>

Pemerintah bertanggung jawab penuh untuk melaksanakan tujuan bangsa Indonesia demi kesejahteraan warga negaranya. Pemerintah bertugas untuk

melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyediaan fasilitas lengkap di seluruh daerah yang ada di Indonesia berupa layanan publik. Pelayanan publik berarti melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku sesuai dengan bunyi pasal 1 UUD No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup>

Semua organisasi publik harus memberikan pelayanan yang baik, prima, dan profesional kepada masyarakat sesuai

---

<sup>1</sup> Alumni Pendidikan Administrasi Perkantoran

<sup>2</sup> Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan”.<sup>4</sup>

Pemberian layanan publik secara mudah, cepat dan tepat akan dikategorikan efektif. Efektifitas menekankan pada tujuan dari sebuah organisasi, jika organisasi tersebut berhasil mencapai tujuannya, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Masyarakat menuntut pelayanan yang efektif, yakni dengan menggunakan sumber daya yang sedikit/minimal untuk mencapai hasil yang banyak/maksimal. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang harus disediakan oleh pemerintah. Karena pemerintah pada dasarnya pemerintah bertanggung jawab penuh untuk memberikan layanan yang baik kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan yang merupakan kewajiban pemerintah adalah pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil. Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) merupakan salah satu cakupan layanan publik di bidang kependudukan. Kartu ini sangat dibutuhkan oleh setiap warga negara dan wajib dimiliki sebagai tanda pengenal untuk melengkapi dokumen-dokumen pribadi dalam menjalankan kehidupan sehari-hari sebagaimana termuat dalam Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (14) bahwa:

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.<sup>5</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare adalah sebuah instansi yang memiliki tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan di Kota Parepare. Sebab, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki data kependudukan yang lengkap dan menjadi dasar dalam membuat suatu kebijakan dan perencanaan pembangunan daerah dan nasional. Namun, di dalam proses pelaksanaannya masih terdapat kendala ataupun permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 September 2018 terkait dengan Keefektifan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare, peneliti menemukan beberapa fakta berupa jangka waktu pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) memakan banyak waktu, sarana dan prasarana yang kurang memadai, tidak tersedianya blanko KTP, sistem server yang bermasalah, dan terdapat beberapa pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Keefektifan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare”.

---

<sup>4</sup> Keputusan MENPAN-RB No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat (14)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, “metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci”.<sup>6</sup> Dengan metode ini peneliti dapat mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka statistik, pemakaian angka untuk mewakili fenomena sosial, perilaku, nilai dapat menghasilkan sesuatu yang tidak menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Melalui metode kualitatif peneliti dapat mengenal subjek secara pribadi dan menggambarkan Keefektifan Pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare dengan indikator sebagai berikut:

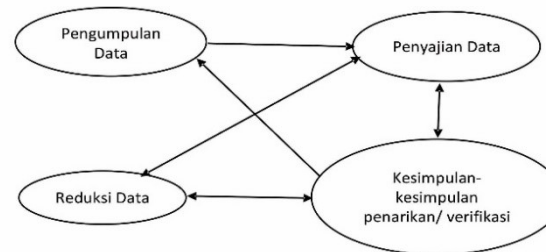
1. Prosedur pelayanan
2. Kedisiplinan petugas pelayanan
3. Keadilan mendapatkan pelayanan
4. Kewajaran biaya pelayanan
5. Kenyamanan pelayanan

### Pengecekan Keabsahan Data

Agar diperoleh temuan dan keabsahan maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik berikut:

1. Perpanjangan pengamatan dengan melakukan pengamatan dan wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.
2. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan.
3. Triangulasi data (sumber), pengecekan data dari berbagai sumber data, dengan berbagai cara dan berbagai waktu.
4. Mengadakan member check, dengan proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.

### Rancangan Analisis Data



Gambar 2. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

(Miles, Huberman dan Saldana, 2014)

Setelah dilakukan pengumpulan analisis data, maka langkah selanjutnya adalah dengan melakukan proses analisis data. Miles dan Huberman dalam Husaini Usman dkk bahwa, analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang secara bersamaan berdasarkan tahapan penelitian kualitatif yang meliputi:

#### 1.Reduksi Data (Data Reduction)

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan menfokuskan data pada hal-hal sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

#### 2.Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan, dan catatan dokumentasi. Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing

<sup>6</sup> Sugiyono.2015.Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. Hal: 1

data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

### 3. Kesimpulan, Penarikan atau Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.<sup>7</sup>

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan wawancara untuk menggambarkan pelayanan KTP-el pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan menggunakan standar pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik dan wajib ditaati bagi pemberi maupun penerima layanan. Adapun standar pelayanan yang dimaksud, yaitu: prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, keadilan memberikan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kenyamanan pelayanan. Uraian standar pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah serangkaian tata cara atau tahapan kegiatan yang saling mempengaruhi satu sama lain sehingga harus dilakukan secara berurutan dalam menyelesaikan proses pelayanan. Dalam pelaksanaan prosedur, terdapat beberapa aturan-aturan formal yang harus ditaati seperti; Di dalam prosedur pelayanan, terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh instansi untuk mempermudah masyarakat dalam

memahami alur-alur yang akan dilakukan, sehingga akan menciptakan pelayanan yang bersifat efektif dan efisien.

Adapun alur atau mekanisme penerbitan KTP-el berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil No. 09b Tahun 2018 tentang Penerapan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare, yaitu; Pertama, warga atau masyarakat mengambil nomor antrian. Kemudian, menuju ke petugas ketika nomor antriannya telah dipanggilkan. Lalu, petugas menerima berkas dan melakukan verifikasi apabila berkasnya lengkap, akan dilanjutkan, jika berkasnya kurang lengkap, dikembalikan kepada masyarakat/warga untuk dilengkapi terlebih dulu. Selanjutnya, bagi masyarakat yang berkasnya telah lengkap, akan diarahkan oleh petugas operator untuk melakukan perekaman data bagi pemohon penerbitan KTP-el baru. Kemudian, pegawai yang bertugas sebagai ADB (*Administrator Data Base*) melakukan pengiriman dan konsolidasi data KTP-el ke *data base* Dirjen Dukcapil. Setelah melewati rangkaian proses perekaman, petugas akan menerbitkan KTP-el baru milik masyarakat. Setelah KTP-el tersebut tercetak, maka petugas (*Front Office*) menyerahkan KTP-el kepada masyarakat yang bersangkutan.

### 2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas adalah sikap atau perbuatan yang diberikan seseorang secara tertib dan teratur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilihat dari konsistensi waktu kerja sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, proses penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu, dan jam pulang kerja pegawai. Disiplin juga merupakan proses pengembangan kontrol diri pegawai agar dapat bekerja lebih efektif.

---

<sup>7</sup> Usman, Husaini dkk. 2014. *Metodologi Penelitian Sosial Edisi kedua*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 85-87

Pada dasarnya, disiplin terbagi menjadi dua macam yaitu disiplin diri dan disiplin kelompok. Disiplin diri memiliki peran yang sangat besar dalam menghasilkan pelayanan yang prima. Melalui disiplin diri, seorang pegawai telah menghargai orang lain dan juga menghargai potensi dan keahlian yang dimilikinya sendiri. Sehingga dapat mengatur diri sendiri dan bertanggung jawab untuk kepentingan suatu instansi. Di perspektif lain, disiplin kelompok terbentuk dari disiplin diri pegawai. Suatu kelompok akan menghasilkan kinerja yang optimal jika masing-masing anggota memberikan andil sesuai dengan hak dan tanggung jawabnya.

Oleh karena itu, indikator kedisiplinan dapat diukur dari tanggung jawab, ketaatan, ketepatan, kepatuhan, dan kehadiran (absen). Bagi aparatur pemerintah, disiplin mengandung unsur kesetiaan, ketaatan dan pengorbanan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan. Artinya, pegawai harus mengorbankan kepentingan pribadi untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) kepada masyarakat tergolong efektif pelaksanaannya sehingga hal tersebut sejalan dengan tujuan instansi pemerintah yang siap untuk memberikan pelayanan yang prima.

### **3. Keadilan Memberikan Pelayanan**

Instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik tidak terlepas dari nilai-nilai Pancasila, termasuk mengedepankan nilai keadilan yang merupakan tujuan dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Keadilan merupakan tindakan atau sikap yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (KTP-el). Keadilan dalam memberikan pelayanan adalah sebuah tuntutan agar pegawai atau instansi pemerintahan yang bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik memperlakukan atau memberikan hak dan kewajiban masyarakat, berpikiran terbuka, bertoleransi dan menerima perbedaan tanpa pandang bulu.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) kepada masyarakat masih belum sepenuhnya dapat dikatakan adil. Hal tersebut menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah yang berlaku sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk lebih memprioritaskan pelayanan publik yang adil tanpa diskriminasi. Sehingga, akan menciptakan pelayanan yang prima khususnya pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

### **4. Kewajaran Biaya**

Kewajaran biaya merupakan besarnya biaya yang mampu dijangkau oleh masyarakat/warga yang ditetapkan oleh suatu instansi pemerintah secara wajar dengan melihat nilai barang atau jasa pelayanan, dan tidak memberi pungutan biaya yang lebih tinggi di luar kemampuan masyarakat secara umum.

Untuk menentukan penetapan biaya dalam pelayanan, suatu penyelenggara pelayanan harus melihat kondisi dan jenis pelayanan apa saja yang akan diberikan kepada masyarakat secara relevan. Pemberian informasi dengan cara transparan dan akuntabel akan membuat masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak dirugikan.

Berdasarkan keterangan di atas, maka dapat diketahui bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak menerapkan biaya sepeser pun dari

masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

### **5. Kenyamanan Pelayanan**

Kenyamanan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu bagian dari standar pelayanan yang berhubungan dengan fasilitas kerja, yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang ada di suatu instansi penyelenggara pelayanan publik. Secara umum, sarana dan prasarana merupakan penunjang berhasil tidaknya suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Dengan tersedianya kondisi sarana prasarana yang rapi, teratur, dan bersih masyarakat yang dilayani akan merasa nyaman sehingga fasilitas kerja yang digunakan oleh pemberi layanan maupun fasilitas yang disediakan untuk penerima layanan dapat memberikan kepuasan kepada kedua belah pihak.

Terdapat beberapa fungsi sarana pelayanan, diantaranya; menimbulkan rasa kenyamanan bagi penerima layanan, mempercepat proses pekerjaan sehingga lebih dapat menghemat waktu, dan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan observasi langsung peneliti pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Kamis, 7 Februari 2019) ditemukan bahwa masih terdapat beberapa masyarakat/warga yang berdiri saat sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Parepare, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Secara keseluruhan, pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kota Parepare sudah cukup efektif pelaksanaannya. Adanya standar pelayanan yang menjadi tolok ukur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat pada prosedur/alur pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang mengacu kepada Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 pasal 15 yang cukup mudah dan sangat jelas sehingga masyarakat merasa lebih terarah.

Selanjutnya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan terbilang cukup optimal karena mampu menyelesaikan pekerjaannya secara konsisten dan tepat waktu. Adapun keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan masih belum optimal pelaksanaannya dikarenakan petugas pelayanan kurang tegas dalam menyikapi penggunaan nomor antrian. Selanjutnya kewajaran biaya yang diberikan pada saat memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dapat digolongkan cukup wajar dikarenakan dalam pemberian pelayanan dokumen kependudukan khususnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tidak dikenakan biaya sepeser pun atau digratiskan. Terakhir, yaitu kenyamanan pelayanan yang mencakup sarana dan prasarana yang digunakan oleh pegawai maupun yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dapat dikatakan belum memadai sehingga masih perlu diperbaiki dan ditambah jumlahnya untuk menciptakan pelayanan yang efektif sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1)  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas  
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan  
Keputusan MENPAN-RB No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945